

# Report on Bachelor / Master Thesis

Institute of Economic Studies, Faculty of Social Sciences, Charles University in Prague

<b>Student:</b>	<b>Petr Žák</b>
<b>Advisor:</b>	<b>Mgr. Jan Procházka</b>
<b>Title of the thesis:</b>	<b>Vliv implementace CRM na ziskovost a růst malých a středních firem v ČR</b>

Autor se ve své bakalářské práci věnuje problematice CRM. Práce je rozdělena do desíti částí, ve kterých autor po úvodu představuje jednotlivé aspekty problematiky zavádění a používání CRM. Práce je psána poměrně čtivým jazykem a i přes občasnou pravopisnou chybu netrpí přílišnými překlapy či chybovostí.

Nejzajímavější částí práce se autorova ekonometrická analýza, která je zaměřena na odhad vlivu CRM systému (za použití dalších vysvětlujících proměnných) na prosperitu firmy, která je měřena měrou růstu aktiv (a dalšími podpůrnými veličinami).

Co se týče celkové úrovně práce, ta splňuje požadavky na bakalářskou práci a je podle mého názoru na Institutu ekonomických studií bez problému obhajitelná. Na druhou stranu ale práce trpí určitými nedostatky, které dále rozvedu v následujících odstavcích.

Za prvé, autor pracuje na některých místech s textem velmi zvláště. Používá například systém odrážek na vyjmenování určitých bodů k danému tématu. To sice přidá na přehlednosti, ale nabourává to strukturu textu a spíše než do akademického textu tento způsob patří do obchodní prezentace či vnitřních předpisů organizace. Druhou ukázkou jsou rozhovory deváté části práce. Autor v podstatě cituje vybrané otázky rozhovoru s několika manažery. To by bylo vhodné v populárním článku či rozhovoru do médií, ale ve vědeckém textu by se takto citovaný rozhovor rozhodně objevovat neměl. Autor by rovněž měl každou zkratku vysvětlit přímo v textu, a to na prvním místě, kde zkratku používá (např. CRACK, EFQM, TQM). Posledním stylistickým pochybením je vynášení soudů aniž by byly podpořeny vlastním výzkumem či relevantní referencí (např. kap. 5, str. 17: „více než 60 % implementací skončí neúspěšně,...“).

Další připomínky se týkají ekonometrické analýzy. Ta je provedena s určitými nedostatky jak na straně testů, tak na straně komentářů. Úplně chybí testy autokorelace a kolinearity, které mohou odhalit zásadní problémy modelu. Rovněž autor pozapomněl na komentář u výsledků, který by vysvětlil hodnoty a znaménka u jednotlivých koeficientů – okomentován je pouze samostatný vliv proměnné CRM. Dalším problémem autorovy analýzy je rozdílnost jednotek, které autor v analýze používá. Některé proměnné jsou měřeny v penězích, jiné v letech či počtech a dokonce samotná vysvětlovaná proměnná je uvedena ve změně. To samo o sobě mohlo způsobit slabou vypovídací schopnost modelu.

I přes uvedené nedostatky považuji práci za poměrně dobrou. Autor projevil snahu o vlastní výzkum, který šel správných směrem. Práci tedy doporučuji k obhajobě s hodnocením „velmi dobře“ (good, 2).

# Report on Bachelor / Master Thesis

Institute of Economic Studies, Faculty of Social Sciences, Charles University in Prague

Student:	Petr Žák
Advisor:	Mgr. Jan Procházka
Title of the thesis:	Vliv implementace CRM na ziskovost a růst malých a středních firem v ČR

**SUMMARY OF POINTS AWARDED** (for details, see below):

CATEGORY	POINTS
Literature (max. 20 points)	12
Methods (max. 30 points)	18
Contribution (max. 30 points)	18
Manuscript Form (max. 20 points)	15
<b>TOTAL POINTS</b> (max. 100 points)	<b>63</b>
<b>GRADE</b> (1 – 2 – 3 – 4)	<b>2</b>

**NAME OF THE REFEREE:** Petr Gapko

**DATE OF EVALUATION:** 10. 6. 2012

---

**Referee Signature**

